安全で高品質な製品・サービスの提供

お客様の「次の欲求」や「夢」を見つけ出し具体化することが、ダイキングループの使命です。
高品質な製品、素材、サービスを提供することが、お客様の満足度の向上につながると考えています。

品質マネジメントシステム

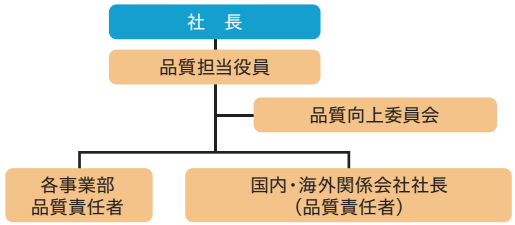
開発・調達・製造の各プロセスで管理を徹底

ダイキングループでは、主要な生産拠点でISO9001の認証を取得し、それに則った品質保証システムを構築しています。製品の品質レベルを維持管理し、開発、原料・部品調達、製造のあらゆる部門で管理を徹底しています。さらに、生産委託取引先様も巻き込んで、品質向上に取り組んでいます。

また、毎年、グループ年頭方針に基づいて事業部ごとの品質重点施策と目標を策定し、これをもとに品質プログラム(年度計画)を立て実行しています。

2012年度は、開発品質を向上させるため、開発初期段階で後工程の課題をあぶり出すフロントローディングの考え方を徹底しました。

品質管理体制



取引先様との連携

国内外で取引先様での品質を向上

取引先様での品質向上のために、国内外の各拠点では、定期的な品質監査を実施しています。

空調部門では2007年度から取引先様と連携し「ZD(ゼロディフェクト)活動」を展開しています。これは3S活動(整理・整頓・清掃)、未然防止活動(製造工程で起こりうる不良品の予知管理)、再発防止(過去に起こったトラブルの再発防止、維持管理)によって不良品をゼロにしようとする活動です。2012年度末現在、国内20社、海外3社のサプライヤが参加しています。年2回の活動報告会や現地訪問によって活動事例の情報共有をしています。

製品情報の開示

使用方法を的確にわかりやすく説明

空調部門では、製品本体の取扱説明書、据付説明書、梱包材の記載内容について、(一財)家電製品協会「家電製品の安全確保のための表示に関するガイドライン第4版(2009年3月改定)」や、(一社)日本冷凍空調工業会の「表示実施要領」の改訂版(2010年3月)など業界の推奨するガイドラインに準拠して表示するよう努めています。

また、取扱説明書の作成時には、お客様に安心して製品を使っていただくために、読みやすさ、わかりやすさ、探しやすさを重視しています。設計、品質管理、サービス、営業などの各部門と協力しながら、お問い合わせが多い内容は改善し、お客様の疑問をすぐに解決できる説明書となるよう工夫しています。

TOPICS

スマートフォン対応ソフトのユニバーサルデザインに関するガイドラインを作成

ダイキン工業は2012年12月、スマートフォンでエアコンの操作ができるアプリの提供を開始しました。室内からだけでなく、外出先からも簡単に家のエアコンの運転状況の確認や停止、運転切り替えができます。

誰にでも使いやすいアプリにするため、ユニバーサルデザインに関するガイドラインを作成。ユーザビリティテストを通じて、操作ミスが起こりにくいボタンサイズやレイアウトなどを追求しました。どんな人にもストレスなく自然に使える工夫をしています。

使いやすさを考えた
ボタンサイズやレイアウト

WEB 掲載情報

- 開発時の品質向上施策
- 不具合発生時の対応
- お客様の個人情報の保護　ほか

お客様満足度の向上

現地ニーズを取り込むグローバル開発体制

海外展開を加速しているダイキングループが、お客様満足度を高めていくためには、海外各地域でのニーズを的確・迅速に把握し、製品開発に活かしていくことが重要です。そこでグローバル重点地域（欧州、中国、アセアン・オセアニア、インド、北米、中南米、中東・アフリカ、日本）でのマーケティングリサーチ機能を強化しています。また、グループ各社で顧客満足度調査を実施しており、製品・サービスの改善に活かしています。

さらに地域のニーズに応える製品をスピーディーに開発するため、国内一極集中となっていた開発機能を主要地域の拠点で強化。タイの生産拠点でインドネシア向け専用の小型インバータ機の開発をするなど、現地人材を活用し、地域ニーズを取り込んだ製品を実現しました。

お客様への対応・サポート体制

世界各地にサービス体制を構築

空調部門では、国内のお客様からのすべてのご相談を総合窓口である「ダイキンコンタクトセンター」が24時間365日体制で受け付けています。

また海外でもアフターサービス体制を整え、各国・各地域の事情に応じ、「速さ・確かさ・親切さ」をポリシーに、お客様の多様なご要望にお応えしています。主要な国にはコンタクトセンターを設けて、サポート体制の満足度向上に努めています。

情報提供と対話を目的とした各種交流会

化学部門では、お問い合わせの多くは、製品中の含有化学物質調査や技術データの提供依頼などです。ダイキン工業の営業担当者が窓口となり、テクニカルサービス、研究開発、品質保証・環境・安全の各部門と連携してお問い合わせに対応しています。

またトップ層同士の交流会である「ダイフロンガス会」や「お客様感謝の集い」を毎年開催しています。2012年度の「ダイフロンガス会」には30社が参加し、次世代冷媒の状況について説明しました。

販売代理店様向けサポート

太陽光発電システムの施工認定研修を開始

ダイキン工業では、販売代理店様などに設計・施工技術やサービス技術を習得していただくための研修所を全国5ヵ所に設け、各種技術研修会の受講を奨励しています。最新の実習機を用いて現場に即した研修を実施しており、全51コースを用意しています。

2012年度からは、ダイキン独自の太陽光発電システム施工認定研修を新たに実施し、延べ1,933名を認定しました。

2013年度は、新たに「住宅エネルギーソリューション入門」「据付技能基礎」「漏えい点検資格者講習」の3コースを設置します。

WEBサイトで販売代理店様向け情報を発信

空調部門では取引先様の提案営業のサポートとして、WEBサイト「D-SEARCH」と「D-PORTAL」を2011年6月から提供しています。「D-SEARCH」は、過去10年間の技術情報や仕様書、商用図面、取扱説明書、据付説明書、CADシンボル、画像データなど製品に関する情報を、どなたでもご利用いただけるように公開しています。

「D-PORTAL」は会員制になっており、営業活動に活用できる見積積算ソフトや、CO_2削減量を計算できる省エネ・省コストの提案ツールなどを搭載したサイバーサポートシステムや、環境、太陽光といった切り口での会員情報のポータルサイトとして活用いただいています。